

不正利用被害の補償方針

株式会社 RESPECT PAYMENT SERVICE（以下「当社」といいます。）は、当社が提供する資金移動サービスについて、不正利用、不正送金、なりすまし、アカウントの乗っ取りその他の不正行為により利用者に被害が生じた場合に、迅速かつ適切に調査を行い、利用者の責任、当社の管理状況、被害の内容その他の事情を踏まえて、補償の可否及び範囲を判断します。

当社は、利用者の財産及び権利利益の保護を重視し、次の方針に基づいて不正利用被害への対応及び補償を行います。

1 対象となるサービス

本方針は、当社が提供する資金移動サービス及びこれに付随する次の手続に関する不正利用被害に適用します。

- (1) 利用者登録
- (2) 本人確認
- (3) ログイン及び認証
- (4) 登録情報及び認証情報の変更
- (5) 入金
- (6) 海外送金その他の資金移動
- (7) 取消し、組戻し及び返金
- (8) その他当社サービスに関係する手続

2 不正利用被害

本方針における不正利用被害とは、利用者本人の意思又は正当な権限に基づかず、第三者が利用者のアカウント、認証情報、本人確認情報、端末その他を不正に使用することにより生じた損害をいいます。

不正利用被害には、主に次に掲げるものを含みます。

- (1) 利用者の ID 又はパスワードの不正使用
- (2) 認証コードその他の認証情報の不正使用
- (3) 利用者の端末又はアカウントの乗っ取り
- (4) 利用者になりすました登録情報の変更
- (5) 利用者本人の意思によらない送金
- (6) 当社又は委託先のシステム若しくは事務処理上の不備を利用した不正取引
- (7) その他利用者本人の意思に基づかない不正な取引

3 利用者が第三者に欺かれて行った送金

投資詐欺、ロマンス詐欺、架空請求、警察官、金融機関職員又は当社職員等を装う者による詐欺その他の第三者の欺罔により、利用者自身が送金操作を行った場合は、第三者によるアカウント乗っ取りとは区分して調査します。

利用者自身が送金操作を行ったことのみを理由として、被害申告の受付、調査、資金回収その他の支援を行わないこととはしません。

補償の可否及び範囲は、詐欺の態様、利用者が認識していた事情、当社の警告又は確認表示、取引の異常性、当社の検知及び取引保留の状況その他の事情を踏まえて個別に判断します。

4 被害発生時の連絡

当社は、身に覚えのないログイン、送金又は登録情報変更を早期に確認できるよう、重要な操作について利用者へ通知するよう努めます。通知を受けた利用者は、身に覚えがない場合、速やかに当社へ連絡してください。

身に覚えのないログイン、登録情報の変更、入金、送金その他の取引を確認した場合は、速やかに当社の問い合わせ窓口へ連絡してください。

利用者から連絡を受けた場合、当社は、必要に応じて次の措置を講じます。

- (1) 利用者アカウントの一時停止
- (2) ログインセッションの無効化
- (3) 認証情報の変更又は再設定
- (4) 登録端末及び登録連絡先の確認
- (5) 送金その他の取引の保留又は停止
- (6) 送金先、金融機関その他への資金停止又は回収依頼
- (7) 関連する取引及びアカウントの調査
- (8) 利用者への二次被害防止の案内
- (9) その他被害拡大防止に必要な措置

5 利用者にお願する事項

不正利用被害の調査及び資金回収のため、利用者に対し、合理的な範囲で次に掲げる協力をお願いすることがあります。

- (1) 被害の経緯及び認識した日時の説明
- (2) 不正利用申告書その他の書類の提出
- (3) 本人確認資料の提出
- (4) 身に覚えのない取引の特定
- (5) 端末、電子メール、SMS、通話その他の関連情報の提示
- (6) 警察への相談又は被害申告
- (7) 金融機関その他の関係先への連絡
- (8) パスワードその他の認証情報の変更
- (9) その他調査及び被害回復に必要な事項

利用者が直ちに全ての資料を提出できない場合であっても、被害拡大防止に必要な措置を不当に遅らせることはありません。

6 調査

当社は、利用者から不正利用被害の申告を受けた場合、必要に応じて次に掲げる事項を調査します。

- (1) 利用者登録及び本人確認の状況
- (2) ログイン及び認証の記録
- (3) 使用された端末、IP アドレスその他の技術情報
- (4) 登録情報及び認証情報の変更履歴
- (5) 入金及び送金の履歴
- (6) 送金先及び受取人に関する情報
- (7) 利用者への通知の状況
- (8) 当社の不正利用検知及び取引制限の状況
- (9) 当社又は委託先のシステム及び事務処理の状況
- (10) 利用者による端末及び認証情報の管理状況
- (11) 金融機関、送金先、警察その他から得た情報
- (12) その他補償判断に必要な事項

7 補償判断の基本原則

当社は、次に掲げる事項を総合的に考慮して、補償の可否及び範囲を個別に判断します。

- (1) 対象取引が利用者本人の意思に基づくものであるか。
- (2) 不正利用の手口及び経緯
- (3) 当社の本人確認及び認証の状況
- (4) 当社の不正利用検知、通知及び取引制限の状況
- (5) 当社又は委託先のシステム若しくは事務処理上の不備
- (6) 利用者の端末、認証情報及び登録情報の管理状況
- (7) 利用者が不正利用を認識した後の申告状況
- (8) 利用者による被害拡大防止及び調査への協力状況
- (9) 第三者による詐欺、脅迫その他の事情
- (10) 資金の回収状況
- (11) 利用規約その他の契約条件
- (12) 法令及び監督上の要請
- (13) 過去の類似案件との公平性及び一貫性
- (14) その他補償判断に必要な事情

8 補償を行う場合

次に掲げる事情が認められる場合は、被害額の全部又は一部を補償することを検討します。

- (1) 利用者本人の意思によらない不正利用であることが確認された場合
- (2) 当社又は委託先の本人確認、認証、システム又は業務処理に不備があった場合
- (3) 当社が不正利用を検知し、又は合理的に検知できたにもかかわらず、必要な措置を講じなかった場合

- (4) 当社による利用者への通知又は取引制限に不備があった場合
- (5) 利用者に重大な故意又は過失が認められない場合
- (6) その他利用者保護上、補償を行うことが相当である場合

9 補償を制限し、又は行わない場合

次に掲げる事情が認められる場合は、当該事情と損害との因果関係及び程度を踏まえて、補償の全部又は一部を行わないことがあります。

- (1) 利用者が不正利用を自ら行い、又は第三者と共謀した場合
- (2) 利用者が故意に虚偽の申告又は虚偽の資料提出を行った場合
- (3) 利用者が補償を不正に取得しようとした場合
- (4) 利用者が不正利用の危険を認識しながら、第三者に認証情報を意図的に提供した場合
- (5) 利用者が当社から案内された具体的な被害防止措置に、合理的な理由なく従わなかったため被害が拡大した場合
- (6) 利用者が不正利用を認識した後、合理的な理由なく申告を著しく遅延し、その遅延によって被害が拡大した場合
- (7) 利用者が既に第三者から同一の損害について補填を受けている場合
- (8) その他利用者の故意又は重大な過失と損害との間に明確な因果関係が認められる場合

利用者に何らかの過失があることのみをもって、直ちに補償を全額行わないこととはしません。

利用者の年齢、障害、使用言語、詐欺の手口、当社側の管理上の不備その他の事情も併せて考慮します。

10 補償額

補償額は、原則として次に掲げる金額を基礎として算定します。

- (1) 不正に送金又は処理された金額
- (2) 不正利用に直接伴い利用者が負担した手数料
- (3) 既に取り消し、組戻し、返還その他により回収された金額
- (4) 第三者又は保険から補填を受けた金額
- (5) その他不正利用と直接の因果関係が認められる損害

間接損害、逸失利益、精神的損害その他の損害については、不正利用との因果関係、当社の責任、法令及び利用規約を踏まえて個別に判断します。

11 資金回収

当社は、不正利用による資金が金融機関、送金先、海外提携先その他に残存している可能性がある場合、補償判断の確定前であっても、可能な範囲で次に掲げる措置を講じます。

- (1) 取引停止
- (2) 取消し
- (3) 組戻し
- (4) 返還請求

(5) 関係金融機関その他への協力要請

(6) 警察その他関係機関との連携

資金回収の結果は、補償額の算定に反映します。

12 補償判断までの連絡

調査又は補償判断に時間を要する場合は、利用者に対し、受付状況、調査の進捗、追加資料の必要性及び次回の連絡予定を案内します。

調査中であることを理由として、合理的な期間を超えて利用者への連絡を行わない状態とはしません。

13 補償結果の通知

補償の可否及び補償額が決定した場合は、原則として記録が残る方法で利用者へ通知します。通知には、必要に応じて次に掲げる事項を記載します。

- (1) 調査対象となった取引
- (2) 調査結果
- (3) 補償の可否
- (4) 補償額及び算定方法
- (5) 補償金の支払方法及び予定日
- (6) 補償を制限し、又は行わない場合の理由
- (7) 追加で必要となる手続
- (8) 問い合わせ及び苦情の窓口
- (9) 金融 ADR その他の紛争解決手続

14 補償金の支払

補償金は、所定の承認手続の完了後、合理的な期間内に、原則として利用者本人名義の銀行口座その他当社が認める方法により支払います。

支払前に、補償対象者、補償額、支払先及び二重支払の有無を確認します。

補償後に虚偽申告、不正な請求又は重複補填が判明した場合は、法令及び利用規約に基づき、補償金の返還を求めることがあります。

15 個人情報の取扱い

不正利用被害の調査及び補償に伴い取得した個人情報は、次に掲げる目的のために利用します。

- (1) 本人確認
- (2) 被害状況及び事実関係の調査
- (3) 不正利用の停止及び被害拡大防止
- (4) 資金回収
- (5) 補償判断及び補償金の支払
- (6) 警察、金融機関、送金先その他の関係先との連携

(7) 不正利用の原因分析及び再発防止

(8) 法令に基づく報告及び照会対応

個人情報、法令及び当社の個人情報保護方針に従って適切に管理します。

16 警察その他との連携

犯罪又はその疑いがある場合、利用者に警察への相談又は被害申告をお願いすることがあります。

当社は、法令及び利用者保護上必要な範囲で、警察、金融機関、資金移動業者、送金先、海外提携先、委託先その他の関係先と連携します。

17 苦情及び異議申立て

補償判断について質問、苦情又は異議がある場合は、当社の問い合わせ窓口へ申し出ることができます。

当社は、利用者から申出を受けた場合、必要に応じて事実関係及び補償判断を再確認します。当社との話し合いにより解決しない場合は、一般社団法人日本資金決済業協会その他の金融ADR又は外部紛争解決手続を利用することができます。

18 問い合わせ窓口

不正利用被害の申告、補償に関する問い合わせ及び苦情の窓口は、当社Webサイトその他当社所定の方法により公表します。

窓口情報には、必要に応じて次に掲げる事項を表示します。

- (1) 窓口の名称
- (2) 電話番号
- (3) 電子メールアドレス又は問い合わせフォーム
- (4) 受付時間
- (5) 緊急時の連絡方法
- (6) その他連絡に必要な事項

所在地、電話番号、受付時間その他変更の可能性がある事項は、本方針本文ではなく、当社Webサイト又は問い合わせ窓口情報で管理します。

19 不正利用防止への取組み

当社は、不正利用被害を防止するため、リスクに応じて次に掲げる措置を講じます。

- (1) 本人確認
- (2) 認証及びアカウント管理
- (3) 不審なログイン及び取引の検知
- (4) 取引限度額及び回数の管理
- (5) 高リスク取引の保留及び追加確認
- (6) 利用者への取引通知
- (7) 利用者への注意喚起

- (8) ログ及び証拠の保存
- (9) 委託先、金融機関及び送金先との連携
- (10) 役職員への教育
- (11) 不正利用事案の分析及び管理態勢の改善

20 利用者へのお願い

不正利用被害を防止するため、利用者は、次に掲げる事項に注意してください。

- (1) ID、パスワード及び認証コードを第三者へ開示しないこと。
- (2) 同じパスワードを複数のサービスで使用しないこと。
- (3) 当社を装う不審な電子メール、SMS、電話及びWeb サイトに注意すること。
- (4) 不審なリンク又は添付ファイルを開かないこと。
- (5) 第三者から指示された送金を行う前に、相手方及び送金目的を確認すること。
- (6) 端末を紛失した場合は、速やかに当社へ連絡すること。
- (7) 登録情報及び連絡先を最新の状態に保つこと。
- (8) 身に覚えのない取引又は通知を確認した場合は、速やかに当社へ連絡すること。

当社が、電話、電子メール又はSMS で、利用者のパスワード又は認証コードの全部を尋ねることはありません。

21 社内規程との関係

不正利用被害の受付、初動対応、調査、補償判断、承認、支払、資金回収、原因分析及び記録管理は、13-01「不正利用・補償管理規程」に従って行います。

苦情及び紛争への対応は、7-01「苦情処理・金融ADR・紛争解決管理規程」及び7-02「苦情・金融ADR対応実務マニュアル」に従って行います。

事故・不祥事件に該当する場合は、5-01「事故・不祥事件管理・対応規程」に従って対応します。

22 本方針の公表

当社は、本方針を当社Web サイトその他適切な方法により公表します。

23 本方針の改定

本方針の制定、重要な改定及び廃止は、取締役会の承認を得て行います。

本方針の趣旨を変更しない字句修正、問い合わせ窓口、連絡先その他の軽微な変更は、代表取締役又はコンプライアンス担当責任者の承認により行うことができます。

24 旧方針の廃止

本方針の施行に伴い、旧20-6「国際送金サービスにおける不正利用被害の補償方針（公表用）」は、本方針の施行日をもって廃止します。

旧17-2「国際送金サービスにおける不正利用被害の補償方針」のうち対外公表に関する部分は、本方針へ統合します。

旧版は、改訂・統合記録及び新旧対応資料とともに保存します。

制定・改訂履歴

制定	2017 年 1 月 11 日
改訂	2026 年 7 月 10 日
改訂	2026 年 7 月 17 日
統合改訂	2026 年 7 月 21 日